MA CARTE EST PERDUE, VOLÉE...

Il faut tout de suite faire une déclaration au service Education et Egalité des chances, à l'Hôtel de Ville.

- La carte sera alors désactivée et une nouvelle carte sera immédiatement délivrée.
- Le renouvellement de la 2ème carte perdue par l'usager sera facturé 5 euros.

JE QUITTE LA VILLE

- Mon compte est débiteur, je dois le solder.
- Mon compte est créditeur, le solde me sera restitué.

Dans les deux cas, après régularisation, le compte est clôturé.

MON ENFANT QUITTE L'ÉCOLE

La somme encore inscrite sur le compte peut servir pour un autre enfant de la famille, ou, à terme pour une autre prestation.

DERNIÈRE PRÉCISION IMPORTANTE

La carte ne doit absolument pas être coupée, tordue, perforée, agrafée... sous peine de devenir inutilisable.

COMMENT JOINDRE UN INTERLOCUTEUR ?

- **Par téléphone**
  Au service Education et Egalité des chances

  Numéro vert
  (appel gratuit depuis un poste fixe) :
  0800 006 195

- **Par courrier électronique**
  cvq@mairie-poitiers.fr

- **Tous les renseignements sur Internet :**

poitiers.fr

MÉMO

Votre identifiant : .....

Votre mot de passe : .....

ILLICO&BIS | conseil & création | 05 49 54 66 00

CARTE DE Vie QUOTIDIENNE

RENDRE PLUS FACILE MA VILLE

Mode d'emploi

- Où retirer ma carte ?
- Que faut-il faire ?
- Comment créditer mon compte ?
- Comment est débité mon compte ?
- Que faire en cas d'erreur ?
- Comment consulter mon compte ?
- Mon compte est débiteur, que se passe-t-il ?
- Ma carte est perdue, volée...
- Je quitte la ville
- Mon enfant quitte l'école
- Comment joindre un interlocuteur ?

Poitiers

poitiers.fr

OÙ RETIRER MA CARTE ?

Au service Education et Egalité des chances à l'Hôtel de Ville, au 1er étage.

Horaires d'ouverture : de 8h30 à 17h15 (sauf en périodes de vacances scolaires : de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h15).

QUE FAUT-IL FAIRE ?

- **Pour les enfants :** les parents doivent constituer un dossier Quotient Familial (QF) et le renouveler tous les ans. Les tarifs sont déterminés en fonction du QF. Il est nécessaire de fournir les justificatifs afin de pouvoir bénéficier des tarifs en fonction des ressources.
- **Pour les adultes** (enseignants dans une école, personnel du service Education et Egalité des chances ou autre personne autorisée) : il faut constituer un dossier d'inscription.

L'utilisation de la carte et le pointage sont obligatoires.

COMMENT CRÉDITER MON COMPTE ?

Lors de la première inscription, vous devez créditer votre compte (8 € minimum), par paiement en ligne, par chèque (en précisant au dos le nom de l'enfant ou de l'adulte concerné), par carte bancaire, ou en espèces. Vous devez ensuite veiller à tenir le compte toujours créditeur.

COMMENT EST DÉBITÉ MON COMPTE ?

L'enfant ou l'adulte sélectionne la prestation choisie (repas et/ou accueil périscolaire du matin et/ou du soir) et passe sa carte devant la borne. Toute prestation sélectionnée est facturée, sauf cas exceptionnel. Le compte est débité du montant de la prestation. L'enfant ne peut consommer qu'une prestation de garderie - du matin et/ou du soir - ou de repas par jour ; s'il appuie plusieurs fois sur le même bouton, seul un enregistrement est décompté.

Une précision : les enfants inscrits uniquement en Contrat Local d'Accompagnement Scolaire n'ont pas à badger pour le goûter.

QUE FAIRE EN CAS D'ERREUR ?

- Si l'enfant s'est trompé, il y a toujours une personne référente pour corriger l'erreur.
- Si l'enfant a oublié sa carte, le référent entrera directement le pointage. L'oubli doit cependant rester exceptionnel.

COMMENT CONSULTER MON COMPTE ?

Les consommations sont toutes enregistrées par adulte ou par enfant, par jour, par prestation et avec indication du tarif.

La consultation peut se faire sur le site internet de la Mairie, sur place à l'Hôtel de Ville ou dans la mairie de votre quartier.
Un relevé de compte détaillé peut aussi être édité à la demande de la famille.

En cas de contestation, il faut contacter :

- Le référent, s'il s'agit d'un problème de présence.
- Le service Education et Egalité des chances, à l'Hôtel de Ville, pour tout autre problème (tarifs...).

ATTENTION :
Vous disposez d'un délai de **30 jours ouvrables** pour **toute contestation**.

MON COMPTE EST DÉBITEUR, QUE SE PASSE-T-IL ?

Si un compte est débiteur, une relance est adressée à l'usager, qui a 10 jours pour réapprovisionner son compte.

Au bout de 10 jours, une deuxième et dernière relance est adressée à l'usager, qui aura, de nouveau, 10 jours pour régulariser.

Passé ce second délai, la dette sera automatiquement transmise au Receveur Municipal, qui émettra alors un titre de recouvrement, avec une pénalité de 20 % de la somme due.

Si l'usager a régularisé entre-temps, le compte sera mis à jour.